

STMIK GI MDP

---

Program Study Information System  
Thesis of Bachelor of Computer  
Odd Semester Year 2011/2012

**ANALYSIS AND DESIGN OF CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT BASED ON WEB IN HOME SPA PALEMBANG**

Lisa Aprilianti

2007240095

Natalia

2007240014

**Abstract**

The purpose of this thesis is to design a CRM system based on web in HOME SPA Palembang. It is used to establish and maintain good relations between customers and HOME SPA. The methodology used by the writers is the method of iterations (Iterative). This methodology has a few stages. First stage is the survey system. Second stage is analysis system using the PIECES framework. Third stage is design system by using system models that describe the data flow and interface ERD user identifies the data and the design interface. Fourth stage is making the system using PHP, MySQL, and Dreamweaver. Fifth stage is the implementation of the proposed system. Sixth stage is maintenance of the system so that the system life cycle remains useful, productive and optimal. The result of analysis and design of this system is expected to enhance the good relationship between customers and companies. The conclusion of the CRM design based on web in HOME SPA Palembang is a party of HOME SPA can establish good relationships with customers and improve customer satisfaction and loyalty who have come to the HOME SPA.

**Keyword:**

Analysis, Design, CRM, Website, iteration

## STMIK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Ganjil Tahun 2011/2012

### ANALISIS DAN PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP* *MANAGEMENT* BERBASIS *WEB* PADA HOME SPA PALEMBANG

Lisa Aprilianti  
Natalia

2007240095  
2007240014

#### Abstrak

Tujuan dari skripsi ini adalah merancang sistem CRM berbasis *web* pada HOME SPA Palembang untuk menjalin dan menjaga hubungan baik antara pelanggan dan HOME SPA. Metodologi yang digunakan oleh penulis adalah metode Iterasi (*Iterative*). Metodologi ini mempunyai beberapa tahapan yaitu tahap pertama survey sistem, tahap kedua analisis sistem dengan menggunakan kerangka PIECES, tahap ke tiga desain sistem dengan menggunakan model-model sistem yang menggambarkan aliran data, dan antar muka pengguna ERD mengidentifikasi data dan rancangan *interface*, tahap keempat pembuatan sistem dengan menggunakan PHP, MySQL, *Dreamweaver* tahap kelima implementasi sistem yang diusulkan, tahap keenam pemeliharaan sistem agar siklus hidup sistem tetap berguna, produktif dan optimal. Hasil analisis dan perancangan sistem ini diharapkan mampu meningkatkan hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan. Kesimpulan yang didapat dari perancangan CRM berbasis *web* pada HOME SPA Palembang adalah pihak HOME SPA dapat menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari pelanggan yang telah datang ke HOME SPA.

#### Kata Kunci :

Analisis, Perancangan, CRM, *Website*, iterasi



## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis adalah dunia persaingan, dimana persaingan bisnis pada saat ini semakin ketat. Untuk unggul di dalam persaingan bisnis, setiap perusahaan harus mampu untuk menunjukkan keunggulan perusahaannya dibandingkan dengan perusahaan lain yang dapat dilakukan dengan upaya yang kreatif, inovatif dalam menghasilkan produk ataupun memberikan jasa pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dan diharapkan pelanggan akan merasa puas.

CRM merupakan suatu piranti baru yang memiliki tujuan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Konsep dari CRM ini adalah untuk mengenal, mengetahui, dan menggali dari apa yang diharapkan dari seorang pelanggan kepada perusahaan. CRM adalah suatu jalan keluar bagi perusahaan untuk menentukan strategi pencapaian tujuan perusahaan dengan memperhatikan perkembangan teknologi yang sesuai dengan aplikasi CRM perusahaan itu sendiri. Perkembangan CRM sendiri tidak dapat lepas dari teknologi, oleh karenanya bagi perusahaan pemanfaatan CRM yang dikombinasikan dengan teknologi berbasis *web* dan berbasis *desktop* yang akan menghasilkan suatu garis sasaran perusahaan untuk menghadapi persaingan.

HOME SPA merupakan perusahaan di bidang perawatan tubuh dan salon yang terletak Palembang. Persaingan di antara banyaknya tempat perawatan tubuh dan salon sudah semakin ketat dimana banyak perawatan tubuh dan salon-salon yang memberikan fasilitas lebih dan pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan pergi ke tempat tersebut. Pelayanan yang diberikan HOME SPA pada saat ini dinilai sudah memenuhi pelayanan pada umumnya dimana pelanggan yang datang langsung dilayani dan diberikan fasilitas yang memuaskan serta adanya pemberian diskon khusus kepada pelanggan namun itu dirasa masih kurang cukup untuk

memberikan kepuasan kepada pelanggan karena pihak HOME SPA jarang melakukan kontak setelah pelanggan tersebut melakukan perawatan, dimana perawatan harus dilakukan secara rutin oleh pelanggan, pelanggan merasa sulit untuk memesan tempat dikarenakan harus datang langsung ke HOME SPA, belum adanya penyimpanan data pelanggan, kurangnya pemberitahuan informasi mengenai promo dan produk layanan terbaru dari HOME SPA, dan juga sulit melakukan hubungan komunikasi antara pelanggan dengan HOME SPA. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi yang lebih baik dengan cara mengimplementasikan konsep CRM dalam bentuk aplikasi CRM berbasis *web*.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis skripsi tertarik untuk menganalisis dan merancang sistem informasi CRM mengenai HOME SPA. Oleh karena itu penulis mengambil skripsi dengan judul **“ANALISIS DAN PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* BERBASIS *WEB* PADA HOME SPA PALEMBANG”**.

## 1.2 Permasalahan

Ada beberapa permasalahan penerapan CRM yang ditemukan dalam HOME SPA Palembang antara lain :

1. Pelanggan sulit melakukan pemesanan jadwal perawatan karena pelanggan harus datang langsung ke HOME SPA untuk melakukan pemesanan jadwal perawatan.
2. Tidak ada pemberitahuan jadwal perawatan rutin berikutnya pada pelanggan.
3. Data *history* pelanggan yang sering melakukan perawatan belum ada.
4. Tidak ada informasi mengenai produk atau pelayanan terbaru secara langsung kepada pelanggan.
5. Sulit melakukan hubungan komunikasi antara pelanggan dengan HOME SPA.



## Ruang Lingkup

Dari uraian permasalahan di atas, maka penulis menganggap perlu adanya suatu batasan permasalahan. Sehingga pembahasan dapat dilakukan dengan lebih terarah dan tidak menyimpang. Pembatasan permasalahan yang penulis ambil dalam penulisan skripsi ini antara lain :

- a. Pendataan perawatan pelanggan baik bagi perawatan tubuh dan salon.
- b. Jenis perawatan.
- c. Pemakaian produk oleh pelanggan.
- d. Penjadwalan dan petugas.

## Tujuan dan Manfaat

Dari beberapa permasalahan di atas, maka penulis menentukan perbaikan terhadap permasalahan yaitu merancang CRM berbasis *web* yang memiliki fasilitas SMS pada HOME SPA Palembang antara lain :

### 1. Tujuan

1. Memudahkan dalam *mem-booking* jadwal perawatan tubuh melalui *web* tanpa harus datang langsung ke HOME SPA.
2. Membuat jadwal perawatan rutin untuk pelanggan yang akan melakukan perawatan rutin berikutnya.
3. Pada *web* tersimpan data pelanggan yang melakukan perawatan.
4. Membuat informasi mengenai produk layanan terbaru dengan cara *meng-update* data yang ingin di informasikan melalui SMS.
5. Membuat *website* komunikasi secara online antara konsumen dengan pelanggan untuk menjalin hubungan antara pelanggan dengan HOME SPA melalui *web* dan SMS.

### 2. Manfaat

Dari beberapa permasalahan dan tujuan di atas, maka penulis juga mendapatkan manfaat untuk permasalahan dan tujuan yang ditemukan dalam HOME SPA Palembang yaitu sebagai berikut :

1. Memudahkan pelanggan dalam melakukan *booking* jadwal melalui *web* tanpa harus datang ke HOME SPA.

2. Jadwal pelanggan yang akan melakukan perawatan akan teratur dan membuat pelanggan tidak akan pergi ke tempat lain.

3. Memudahkan pihak HOME SPA pada saat membutuhkan data pelanggan untuk menginformasikan perawatan rutin.

4. Mempermudah pelanggan mengetahui produk dan pelayanan terbaru tanpa harus datang ke HOME SPA.

5. Menjalin hubungan baik antara perusahaan maupun pelanggan.

## METODOLOGI

Metodologi yang digunakan adalah metodologi Iterasi (*Iterative*). Dalam metodologi iterasi (Whitten 2006, h.36), tahapan-tahapan tersebut dilaksanakan dengan memakai teknik iteration/pengulangan dimana suatu proses dilakukan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan. Dalam metode ini terdapat 6 fase pengembangan sistem, yaitu :

### 1. Survei Sistem

Pada tahap ini akan dilakukan beberapa kegiatan yang meliputi pendefinisian dari permasalahan yang ada untuk menentukan ruang lingkup, menentukan metodologi yang digunakan, serta membuat jadwal kegiatan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 2. Analisis Sistem

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap sistem yang telah ada dengan mengidentifikasi permasalahan, penentuan tujuan dari perbaikan sebuah sistem, dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna sistem.

### 3. Desain Sistem

Pada tahap ini menyatakan bagaimana sebuah desain sistem lanjutan yang akan dibuat dengan menggambarkan sebuah model sistem untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

### 4. Pembuatan Sistem



Pada tahap ini mencakup pembuatan sistem baru (*hardware dan software*) dengan alat bantu yang digunakan antara lain Android, PHP, *Microsoft Visual Basic 2008.Net, Microsoft SQL Server 2005.*

#### 5. Implementasi Sistem

Pada tahap ini meliputi proses persiapan sistem (penginstalan *database* dan program baru), konversi ke sistem yang baru, pelatihan bagi pengguna, pengujian sistem dan pengoperasian sistem.

#### 6. Pemeliharaan Sistem

Tahapan pemeliharaan sistem mencakup seluruh proses yang diperlukan untuk menjamin kelangsungan, kelancaran, dan penyempurnaan sistem yang telah dioperasikan. (Whitten 2006, h.36).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan perancangan *Customer Relationship Management* berbasis *web* pada HOME SPA PALEMABNG, penulis mengambil kesimpulan :

1. Aplikasi *web* ini mampu memberikan fasilitas CRM kepada pelanggan meliputi fasilitas *online booking* yang memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam memesan layanan, memberikan kemudahan bagi pihak HOME SPA untuk melihat *history* pelanggan yang telah melakukan perawatan, dan fasilitas SMS yang dapat memudahkan pihak HOME SPA dalam menginformasikan promo dan produk terbaru HOME SPA.
2. Hasil analisis yang kami lakukan menggunakan metodologi *Iterasi*, karena setiap tahapan atau fase pengembangan sistem dilakukan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan.

3. Dengan diterapkannya sistem *web* berbasis *web* pihak HOME SPA dapat menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari pelanggan yang telah datang ke HOME SPA.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis dalam sistem aplikasi yang telah dibuat adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya sistem aplikasi CRM dapat dipakai oleh HOME SPA Palembang.
2. Memberikan pelatihan kepada *user* untuk meningkatkan kemahiran dalam mengoperasikan sistem yang baru ini.
3. Mengadakan pengembangan lebih lanjut terhadap *database* aplikasi pengolahan data pelanggan yang telah dibuat apabila terjadi peningkatan.



## DAFTAR PUSTAKA

Buttle, Francis 2007, *Customer Relationship Management*, Bayumedia, Jakarta.

Firdaus 2007, *PHP & MySQL dengan Dreamweaver*, Maxikom, Palembang.

Hartono, Jogyianto 2002, *Analisis Dan Desain Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.

Kendall & Kendall 2003, *Analisis dan perancangan system*, Indeks, Jakarta.

Leman 1998, *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Nugroho, Bunafit, 2004, *Aplikasi Pemograman WEB Dinamis Dengan PHP dan MySQL*, Gave Media, Yogyakarta.

Whitten, Jeffery L., Lonnie D. Bentley dan Kevon C. Dittman 2006, *Metode Desain dan Analysis Sistem* : Edisi ke-6, Andi Offset, Yogyakarta.